

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori Terkait**

##### **1. Kepuasan pasien**

###### **a. Pasien**

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono; 2012). Pasien adalah makhluk bio-psiko-sosial ekonomi dan budaya, artinya dia memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan dan aktifitas social), serta aspek budaya (Supriyanto dan Ernawati, 2010).

###### **b. Pasien BPJS**

Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang diselenggarakan secara nasional, agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin. Pasien BPJS adalah semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang di kelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling

singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran ( Depkes, 2011).

c. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam; 2011). Kotler (dalam Nursalam; 2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson, 2011). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kotler,2007).

Menurut Oliver (dalam Melyani,2016) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

d. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien adalah keluaran (outcome) layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien

adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013).

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat.

e. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Menurut pendapat Budiastuti (Suprayitna,2015) mengemukakan bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain :

1) Kualitas produk atau jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan dalam mempromosikan rumah sakitnya.

2) Kualitas pelayanan

Memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3) Faktor emosional

Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih rumah sakit yang sudah mempunyai pandangan “rumah sakit mahal”, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4) Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun

demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.

#### 5) Biaya

Mendapatkan produk atau jasa, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

### 2. Kualitas Pelayanan Keperawatan

#### a. Kualitas

Definisi kualitas berdasarkan sudut pandang para pakar kualitas tingkat internasional, yaitu mengacu pada pendapat Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan, Juran mendefinisikan kualitas merupakan perwujudan atau gambaran hasil yang memenuhi kebutuhan dari pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan dan Davis mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dalam Yamit ( 2015). Dalam istilah lain dapat dikemukakan bahwa kualitas adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan (Bustami, 2013).

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu keadaan sesuatu yang dihasilkan dan jasa atau layanan, baik terhadap barang atau manusia melalui proses yang berkualitas dan dilakukan oleh manusia yang berkualitas. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau produk sama-sama

bertujuan untuk menghasilkan sesuatu yang berkualitas untuk memenuhi keinginan dan harapan konsumen atau pelanggan.

b. Pelayanan

Nursalam (2013) menjelaskan pelayanan adalah aktivitas yang dilakukanseseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melaluisistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhanorang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalahsuatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepadaorang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhanpelanggan tersebut dapatterpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

c. Kualitas pelayanan Keperawatan

Departemen Kesehatan mendefinisikan perawat adalah seseorang yangmemberikan pelayanan kesehatan secara profesional dimana pelayanan tersebut berbentuk pelayanan biologis, psikologis sosial, spiritual yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat. Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan perawat baik di dalam maupun di luar negeri sesuai dengan peraturan perundang-undangan (PeraturanMenteri Kesehatan RI No. HK.02.02/MENKES/148/I/2010).

Keperawatan merupakan suatu profesi yang difokuskan pada perawatan individu, keluarga, dan komunitas dalam mencapai, memelihara, dan menyembuhkan kesehatan yang optimal dan berfungsi. Definisi modern mengenai keperawatan didefinisikan sebagai ilmu pengetahuan dan suatu seni yang memfokuskan pada mempromosikan kualitas hidup yang didefinisikan oleh orang atau keluarga, melalui seluruh pengalaman hidupnya dari kelahiran sampai asuhan pada kematian.

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 38 tahun 2014, definisi keperawatan adalah kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan



sakit maupun sehat. Perawat mengembangkan rencana asuhan keperawatan, bekerjasama dengan dokter, terapis, pasien, keluarga pasien serta tim lainnya untuk fokus pada perawatan penyakit dan meningkatkan kualitas hidup.

Kualitas pelayanan keperawatan yang baik berarti pasien mendapat layanan yang cepat, diagnosis dan terapi yang tepat, keramah tamahan yang cukup, pelayanan administrasi yang cepat dan biaya yang terjangkau. Dengan demikian pelayanan yang diberikan adalah untuk memenuhi keinginan pelanggan.

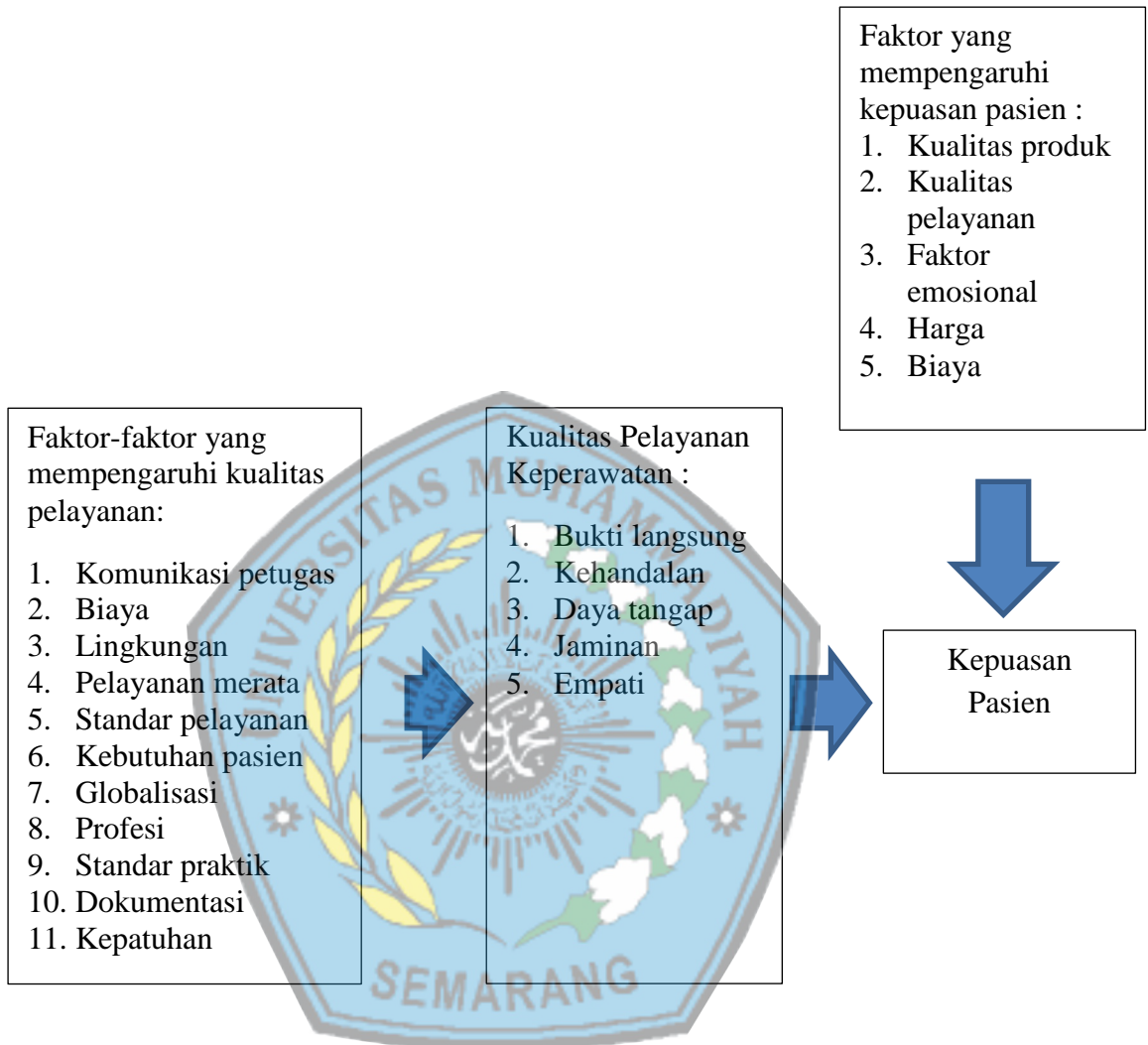
d. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan

Prioritas peningkatan kepuasan pasien adalah memperbaiki kualitas pelayanan dengan mendistribusikan pelayanan adil, pelayanan yang ramah dan sopan, kebersihan, kerapian, kenyamanan dan keamanan ruangan serta kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan medis dan non medis (Marajabessy, 2008).

Menurut Kotler (2012) menyebutkan lima dimensi Kualitas Pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu :

- 1) Bukti langsung adalah segala sesuatu yang termasuk seperti fasilitas, peralatan, kenyamanan ruang, dan sifat petugas.
- 2) Keandalan adalah elemen yang berkaitan dengan kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dapat diandalkan.
- 3) Daya tanggap adalah elemen yang berkaitan dengan kesediaan petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, petugas dapat memberikan informasi yang jelas, petugas dapat memberikan layanan dengan segera dan tepat waktu, petugas memberikan pelayanan dengan baik.
- 4) Jaminan adalah hal yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya petugas. Selain itu, bebas dari bahaya saat pelayanan merupakan jaminan juga.
- 5) Empati meliputi perhatian pribadi dalam memahami kebutuhan para pasien.

## B. Kerangka Teori

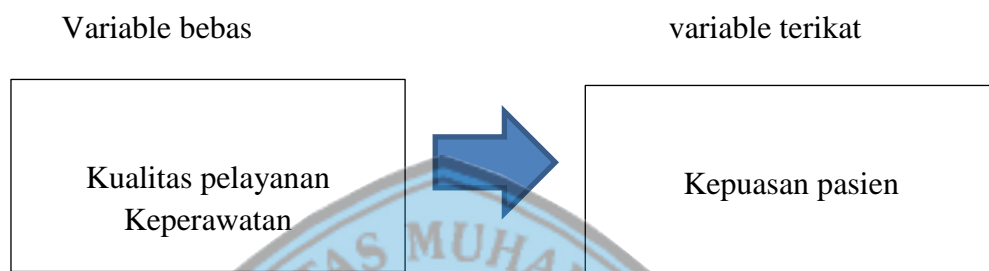


Gambar 2.1 kerangka teori

Sumber :Marjabessy (2008), Agus Diman Saputra (2015)

### C. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara konsep-konsep atau variable variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan (Notoatmodjo, 2012).



Gambar 2.2 kerangka konsep

### D. Variable Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang di gunakan sebagai ciri, sifat dan ukuran yang di miliki atau didapatkan oleh satuan peenelitian tentang suatu konsep pengertian tertentu (Notoatmojo,2012). Variabel dalam penelitian ini adalah hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap.

### E. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS.